

平成26年2月21日
内閣府
経済社会総合研究所
景気統計部

民間競争入札実施事業
「消費動向調査」の実施状況について
(平成24年度調査分)

I. 事業の概要

「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成18年法律第51号)に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により平成24年度調査の事業を実施した。

1. 事業内容

「消費動向調査」における、調査員の確保・指導、調査関係用品の印刷、世帯名簿の作成及び調査世帯の選定、調査の依頼、調査票の配布・郵送・回収、督促、礼状及び謝礼の配布・郵送、調査票の検査、照会対応、調査票の審査、集計に係る業務。

なお、平成25年度より「消費動向調査」の調査方法が郵送調査法に移行されることから、調査方法の変更が調査結果に与える影響を確認し、所要の修正を行えるよう、従来の訪問留置調査に加え、郵送調査法による調査を、平成24年7月～平成25年3月までの間並行して実施（以下、それぞれ「訪問留置調査」、「試験調査」という。）。

2. 契約期間

平成24年4月から平成25年3月までの1年間

3. 受託者

一般社団法人 新情報センター

II. 確保すべき質の達成状況及び評価

平成24年度調査における確保すべき質の達成状況及び評価は次のとおり。

1. 業務の適正かつ確実な履行

本業務の遂行に当たって求められる質の確保がなされていることを確認するため、受託事業者に、以下の①～⑪について定期的に（⑤は年度当初及び調査員の補充を行った際、それ以外は毎月）報告を求めた。

- ① 調査世帯等問い合わせ等内容報告書
- ② 内部検査報告書

- ③ 調査票等提出明細書
- ④ 調査状況監査結果
- ⑤ 調査員任命報告書
- ⑥ 調査単位区世帯名簿の修正・更新・重複チェックの状況
- ⑦ 調査票の配布・回収の状況
- ⑧ 調査票の審査・疑義照会の状況
- ⑨ 入力データのチェックの状況
- ⑩ 集計（統計表）のチェックの状況
- ⑪ 調査員訪問状況報告

(1) 調査世帯等からの問い合わせ等への対応

受託事業者は、調査世帯からの問い合わせ等の内容を日ごとにとりまとめ、内閣府へ毎月報告を行った。

調査対象世帯からの照会事項に対応するフリーダイヤルを設置し、研修を受けた専任のオペレーター3名を置くことで対応した。対応マニュアルは受託事業者が事前に作成し、事業者内での対応を標準化させた。

試験調査は、調査開始当初は調査世帯から主に調査内容、記入の仕方についての問い合わせが多く寄せられたが、上記対応もあり、下表のとおり徐々に減少した。

《訪問留置調査》

	年度計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
合計件数	166	18	17	11	6	20	13	10	11	10	9	11	30
回収日時の希望	81	11	8	4	2	10	8	5	5	7	6	4	11
調査内容	36	5	4	2	2	1	3	1	3	1	0	5	9
調査拒否、苦情等	28	1	3	2	2	7	0	4	1	0	2	2	4
その他	21	1	2	3	0	2	2	0	2	2	1	0	6

《試験調査》

	年度計	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
合計件数	172	80	32	14	7	8	8	7	6	10
調査内容	84	56	14	2	0	3	4	2	0	3
調査拒否、苦情等	28	12	7	0	1	1	2	1	1	3
その他	60	12	11	12	6	4	2	4	5	4

[問い合わせ等の主な内容]

《訪問留置調査》

- ① 回収日時の希望：調査票の回収のため世帯を訪問する日時の希望、等
- ② 調査内容：本当に実施している調査なのか、記入の仕方、等
- ③ 調査拒否・苦情等、その他：事情により協力できない、等

《試験調査》

- ① 調査内容：記入の仕方、調査票の返送方法、等
- ② 調査拒否・苦情等、その他：事情により協力できない、等

(2) 調査状況の監査

受託事業者は、集計結果を内閣府に提出する前までに、不適当な調査票の提出がなかったか、調査員の調査方法の確認等の結果をとりまとめて毎月報告した。

監査対象は全336調査区（試験調査は204調査区）とし、電話により各調査区1世帯以上、全世帯の10%以上に対して、①調査への協力の有無、②調査員の訪問回収の有無（訪問留置調査のみ）、③調査員の対応への印象等、④謝礼品提供の有無についてヒアリングを行い、訪問留置調査では毎月おおむね500世帯程度、試験調査では調査依頼月（7月）に200世帯程度、確認的回答を得ることで、調査方法の妥当性を確認した。

なお、監査時には、対象世帯から「なぜ自分が調査対象に選定されたのか、説明が分かりにくかった」などの意見がみられたが、その際は、全調査員に対し「対象世帯の選定方法」について再指導を行い、再発防止に努めた。

(3) 調査票の審査・疑義照会

受託事業者は、調査票について、調査員の回収時及び事業者本社にて複数回の内容審査を行い、内閣府へ毎月報告を行った。

審査は、調査内容の記入漏れ等に加え、不正防止等を視野に入れた点検を行い、疑義が生じた場合は調査員や世帯に確認を取った。

事業者本社における毎月の審査結果は下表のとおりであり、訪問留置調査については全て対象世帯に確認し、訂正した。

《訪問留置調査》

	年度計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
記入漏れ	180	25	8	18	10	8	17	5	16	17	13	7	36
記入誤り	173	6	4	15	5	7	23	5	16	36	14	15	27
計	353	31	12	33	15	15	40	10	32	53	27	22	63

《試験調査》

	年度計	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
記入漏れ	2213	380	240	372	121	105	372	117	97	409
記入誤り	445	4	10	108	12	7	69	8	9	218
計	2658	384	250	480	133	112	441	125	106	627

2. 目標回収率

毎月の回収率は、仕様書に定めた目標回収率（訪問留置調査においては各月70%以上、試験調査においては年平均で50%以上）を上回る結果となった。

	平均	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
訪問留置調査(全体)	74.9	74.9	74.9	74.9	74.9	74.8	74.9	74.9	74.8	74.9	74.9	74.9	74.8
一般世帯	71.4	71.5	71.4	71.4	71.4	71.4	71.4	71.4	71.4	71.4	71.4	71.4	71.4
単身世帯	82.9	82.9	82.9	82.9	82.9	82.8	82.9	83.1	82.7	82.9	83.0	82.9	82.7
試験調査(全体)	76.2	-	-	-	76.0	76.2	72.6	78.7	77.5	77.1	76.4	76.7	74.4
一般世帯	80.9	-	-	-	79.4	79.8	77.0	83.6	82.6	82.7	81.2	82.1	79.6
単身世帯	65.2	-	-	-	68.1	67.8	62.6	67.2	65.5	64.1	65.2	63.9	62.3

(注)試験調査は各月20日時点の回収率（1月は曜日の並びに配慮し21日時点）

なお、試験調査については、回収締切（毎月20日頃）以降の回収数等を把握するため、毎月下旬までの回収状況も併せて確認した。回収率は以下のとおり。

平均	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
81.8	-	-	-	82.5	84.8	81.4	83.3	82.2	81.0	80.9	80.8	79.3

3. 評価

回収率については、訪問留置調査、試験調査とともに、確保されるべき質として仕様書に定めた目標回収率を上回った。試験調査においては、郵送回収であることから回収率の低下が懸念されたが、各月とも目標を大きく上回る回収率を維持することができ、評価できる。なお、試験調査では記入誤りが相当数あったが、前述のとおり高い回収率を維持することができたため、各回答項目では十分な回答数が得られた。

また、毎月の調査結果の報告及び上記Ⅱ.1. の業務の質の確保を確認するための定期的な報告についても遅滞なく、また修正報告もなく行われており、統計精度の維持の観点からも十分な対応が取られたと評価できる。

III. 実施経費の状況及び評価

平成24年度の実施経費（契約金額）と、市場化テスト開始前である平成20年度の実施経費（契約金額）との比較は、以下のとおり。

平成20年度の実施経費（契約金額） : 204,225千円

平成24年度の実施経費（契約金額） : 189,000千円（訪問留置・試験調査計）

削減額 : 15,225千円

平成23年度の実施経費（契約金額） : 170,100千円（参考）

平成24年度は試験調査を行っており、業務内容が増えているが、市場化テスト開始前と比べ15,225千円（約7.5%）の削減がなされている。

IV. 事業の実施状況

1. 実施体制

以下のとおりである。

実査準備 (調査員の確保・指導、調査関係用品の印刷、世帯名簿の作成、調査世帯の選定)	144人日
実査	225人日

(調査の依頼、調査票の配布・郵送、調査票の督促、回収、礼状及び謝礼の配布・郵送、照会対応)	
審査	150人日
集計	195人日

上記の実施体制は受託事業者本社におけるもの（訪問留置調査、試験調査合計）であり、世帯名簿の作成、訪問留置調査での調査世帯への調査依頼、調査票の配布及び回収、礼状及び謝礼の配布、調査票の検査（検査は事業者本社でも実施）、試験調査での調査世帯への依頼などは、336名の調査員が行った。

2. 実査準備

(1) 調査員の確保・指導

受託事業者は、336名の調査員を確保し、1調査区ごとに1名の調査員を配置した。調査員に対しては、調査概要、実際の業務等について事業者作成の「調査マニュアル」（訪問留置調査、試験調査ごとに作成）に基づき、研修を行った。また、「調査マニュアル」に基づき、毎月作成する「調査要領」に従い調査を行うよう指導を行った。

(2) 調査関係用品の印刷

印刷原稿については、内閣府の確認後、下記の部数を印刷し、調査世帯に配布した。下記の関係用品の印刷は、封筒類は年度初に一括して行い、他についてはおおむね平成24年4月、7月、10月、平成25年1月の四半期ごとに行った（ただし、調査票、受託事業者あいさつ状、調査票等郵送用封筒については毎月印刷。また、「くらしのしおり」は、四半期に1回、「消費動向調査」の調査結果を取りまとめ、調査世帯に配布することから、平成24年5月、8月、11月、平成25年2月に印刷）。また、受託事業者が新たに工夫した点は以下のとおり。

① 調査票

調査世帯の記入誤りが多い世帯状況に関する質問について、前月調査時点から変更がある場合のみ回答することを視覚的にも誘導できる形式にするよう、受託事業者から内閣府へ改善の提案を行った。

② 督促ハガキ

調査世帯等からの問い合わせを受けて、文面についてより調査世帯に配慮したものになるよう、調査協力に対する感謝の意を追記するなどについて、受託事業者から内閣府へ改善の提案を行った。

③ 受託事業者あいさつ状

仕様にはないが、調査世帯等からの問い合わせを受けて、受託事業者が内閣府に提案し、新たに作成した。

印刷部数については、以下の通り。

関係用品印刷物	印刷部数
調査票	104,321
消費動向調査についてのお願い（名簿作成時用）	44,000
消費動向調査についてのお願い（調査依頼時用）	16,400
消費動向調査へのご協力のお願い（調査依頼時用・内閣府依頼状）	18,600
調査のしおり	21,500
調査票の記入の仕方	21,000
くらしのしおり	17,700
消費動向調査についてのお礼	4,600
依頼状封筒	13,600
礼状用封筒	4,600
訪問用封筒	59,200
訪問票	32,550
消費動向調査の調査方法変更について	5,000
調査票等郵送用封筒	17,450
督促ハガキ	12,000
調査票返信用封筒	22,300
民間事業者あいさつ状 ※	14,950
調査期間についてのお知らせとお願い ※	1,800

※は、仕様にないが、受託事業者の創意工夫、経費負担により追加印刷を行ったもの。

(3) 世帯名簿の作成及び調査世帯の選定

世帯名簿（「調査単位区世帯名簿」及び「調査単位区単身世帯名簿」）の作成については、調査世帯が毎月15分の1ずつ交替することから、平成24年7月から平成25年6月の調査世帯交替分までを作業範囲とし、平成24年4月から平成25年3月まで毎月作業を行った。

「調査単位区世帯名簿」は、調査単位区内の全世帯（「国勢調査」の3調査区を合わせたものであることから150世帯程度）を訪問し、世帯主氏名、世帯所在地、世帯区分を記入して作成し、「調査単位区単身世帯名簿」は、住民基本台帳（不可能な場合は選挙人名簿）から作成した。

「調査単位区単身世帯名簿」を作成する際の内訳については以下のとおり。なお、訪問留置調査、試験調査では同一の名簿を用いた。

	件数
住民基本台帳	225件
選挙人名簿	40件
その他	5件

(注)「その他」は、「調査単位区世帯名簿」の活用等を指す。

3. 実査

(1) 調査の依頼及び調査票の配布

新規世帯に対しては、平成24年5月調査の依頼及び調査票の配布から、平成25年4月調査の依頼及び調査票の配布を、平成25年3月下旬まで毎月行った。調査員は、調査月の10日頃までに、選定した世帯に対し「消費動向調査についてのお願い」、「消費動向調査へのご協力のお願い」及び「調査のしおり」を配布し、調査の依頼を行い、調査の受諾が得られれば、「調査票」等を配布した。試験調査では、平成24年7月調査の開始前までに、新規調査世帯への依頼及び「調査票」等の配布を行った。

継続世帯に対しては、翌月に記入することになる旨付言した上で、各月の「調査票」回収時に翌月調査の「調査票」を配布し、平成24年4月調査の「調査票」回収時に5月分の「調査票」を配布することから始め、平成25年3月調査の「調査票」回収時に4月分の「調査票」等を配布するまで、毎月行った。試験調査では、調査月の上旬に「調査票」等を郵送し、平成24年8月上旬に平成24年8月分の「調査票」等を郵送することから始め、平成25年3月下旬に平成25年4月分の「調査票」等を郵送するまで、毎月行った。

新規に調査を開始した調査区における調査依頼訪問状況については以下のとおり。

		調査協力依頼のため訪問した世帯数(世帯)	うち、面接できた世帯数(世帯)				うち、面接できなかつた世帯数(世帯)	うち、面接できなかつた世帯数(世帯)				1世帯の協力を得るための平均訪問世帯数(世帯)
			面接できた世帯数(世帯)	平均訪問回数(回)	面接世帯のうち、協力を得られた世帯数(世帯)	平均訪問回数(回)		面接できなかつた世帯数(世帯)	平均訪問回数(回)	面接できなかつた世帯数(世帯)	平均訪問回数(回)	
24年4月～25年3月 訪問調査	一般世帯	49.7	25.0	2.2	10.0	24.9	2.7	5.0				
	単身世帯	31.0	11.2	2.5	5.0	19.9	3.1	6.3				
24年7月 試験調査	一般世帯	35.7	17.1	1.8	6.9	18.6	1.8	5.2				
	単身世帯	23.0	7.0	2.1	2.7	16.0	2.4	8.5				

(注)1調査区あたりの平均。面接できなかつた世帯の平均訪問回数には転居等が判明したケースも含む。

また、調査世帯の転居、調査拒否などから調査世帯が減少した場合には、その都度、「消費動向調査調査単位区世帯名簿」「消費動向調査調査単位区単身世帯名簿」から選定時と同様の手順により代替サンプルを補充した。

毎月の代替世帯数は以下の通り（試験調査では代替世帯は発生していない）。

『訪問留置調査』

	年度計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
一般世帯	237	30	18	16	18	19	11	17	14	18	24	17	35
単身世帯	363	38	28	28	26	22	32	33	21	25	29	29	52
計	600	68	46	44	44	41	43	50	35	43	53	46	87

(2) 調査票の督促、回収、礼状及び謝礼の配布

訪問留置調査では、調査員は、毎月20日頃までに「調査票」の回収を行い、その際、当該世帯が調査終了世帯である（次月に世帯が交替する）場合は「消費動向調査についてのお礼」を配布した。試験調査では、毎月中旬頃に未回収の調査世帯に対して督促ハガキを郵送、毎月20日頃までに「調査票」の回収を行い、当該世帯が調査終了世帯である場合は「消費動向調査についてのお礼」を当該月に郵送した。

また、調査世帯に対しては3か月に1回、1000円分の図書カードを謝礼品として配布・郵送した。調査客体への謝礼品配布状況は以下のとおり。

対象調査世帯数	配布した謝礼品の金額（円）
25,930	25,546,236

(3) 調査員における調査票の検査、照会対応等（訪問留置調査のみ）

調査員は、「調査票」回収の際及び回収後に、記入に不備または矛盾した箇所がないか検査し、不備または矛盾があれば世帯に確認して補完・訂正した。

『訪問留置調査』

	年度計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
記入不備	175	24	8	18	7	8	17	5	15	17	13	7	36
矛盾	113	3	2	6	3	1	15	1	10	31	7	11	23
計	288	27	10	24	10	9	32	6	25	48	20	18	59

4. 審査

受託事業者は、調査員から提出または調査世帯から回収した「調査票」が適切に記入されているかどうか、内容審査を行った。

5. 集計

集計に際しては、受託事業者が作成した集計プログラムを利用して調査票データから集計表を作成した。集計表作成後は、異なる担当者間で相互にエラーチェックを行い、異常値の有無などの審査項目を独自にまとめたチェックシートに基づき、審査を行った。

V. 評価のまとめ

本年度については、訪問留置調査と試験調査を並行して進めるという困難な状況であったにもかかわらず、各調査の回収率が仕様書に定めた目標回収率を上回る結果となつたことは、調査の質の確保の観点から評価できる。さらに、実査業務についての内閣府への報告、調査世帯からの問合せ対応、代替サンプルの確保、調査票配布から回収まで厳しい日程のなかでの監査の実施、調査票の審査・疑義照会なども、適切かつ確実に行われており、調査世帯への配布物への創意工夫も含め、いずれも調査を円滑に実施し、質を高めるうえで効果的であった。また、実施経費については、試験調査に係る費用も含まれる金額で比較しても、平成20年度経費よりも削減されており、評価できる。

一方、試験調査においては、調査票に記入漏れ・誤りが多い月がみられた。9か月にわたる郵送法での調査は当調査では初めての試みであり、訪問留置調査とは違い調査票回収時に調査員を介さないことが要因として考えられる。この点については、郵送調査法により実施する次年度開始事業において、調査世帯からの質問や記入漏れ・誤りが多い箇所について、「記入の手引き」を改訂しており、それによる効果もみながら、必要に応じ更なる対策を講じることとする。